

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2022  
 MES: ABRIL  
 INDICADOR: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)  
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

NOMBRE DE OFICINA	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA (%)
CAC ANGAMOS	0.00	176.25	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	225.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	359.17	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	177.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	176.25	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	315.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	319.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	191.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	191.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	318.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	225.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	225.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	268.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	268.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	191.00	0.00%
CAC ICA	0.00	177.50	0.00%
CAC ILO	0.00	225.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	151.25	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	173.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	270.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	225.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	176.25	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	348.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	176.25	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	290.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	176.25	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	319.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	322.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	348.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	333.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	168.75	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	225.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	225.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	319.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	225.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	176.25	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	336.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	319.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	319.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	225.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	186.25	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	191.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	348.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	191.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	290.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>16676.42</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2022  
 MES: ABRIL  
 INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)  
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

NOMBRE DE OFICINA		ALTAS	BAJAS	CONSULTAS	RECLAMOS	TOTAL TEAP
CAC ANGAMOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	170	26	704	42	942
	N° de atenciones totales	183	29	755	48	1,015
	% (TEAP)	92.90%	89.66%	93.25%	87.50%	92.81%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	793	99	1,242	330	2,464
	N° de atenciones totales	1,279	161	1,920	567	3,927
	% (TEAP)	62.00%	61.49%	64.69%	58.20%	62.75%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,236	0	1,015	6	2,257
	N° de atenciones totales	1,378	0	1,121	9	2,508
	% (TEAP)	89.70%	0.00%	90.54%	66.67%	89.99%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	135	3	1,329	45	1,512
	N° de atenciones totales	141	3	1,359	46	1,549
	% (TEAP)	95.74%	100.00%	97.79%	97.83%	97.61%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	392	19	1,144	31	1,586
	N° de atenciones totales	435	21	1,303	35	1,794
	% (TEAP)	90.11%	90.48%	87.80%	88.57%	88.41%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,425	223	1,514	129	3,291
	N° de atenciones totales	1,483	243	1,588	142	3,456

	% (TEAP)	96.09%	91.77%	95.34%	90.85%	95.23%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	26	2,319	40	2,770
	N° de atenciones totales	472	40	2,967	63	3,542
	% (TEAP)	81.57%	65.00%	78.16%	63.49%	78.20%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,490	258	1,681	96	3,525
	N° de atenciones totales	1,545	269	1,761	99	3,674
	% (TEAP)	96.44%	95.91%	95.46%	96.97%	95.94%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	929	183	1,327	76	2,515
	N° de atenciones totales	962	189	1,376	77	2,604
	% (TEAP)	96.57%	96.83%	96.44%	98.70%	96.58%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,309	172	1,307	399	3,187
	N° de atenciones totales	1,425	188	1,401	430	3,444
	% (TEAP)	91.86%	91.49%	93.29%	92.79%	92.54%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,725	154	1,687	173	3,739
	N° de atenciones totales	2,073	187	1,940	216	4,416
	% (TEAP)	83.21%	82.35%	86.96%	80.09%	84.67%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	747	26	1,509	280	2,562
	N° de atenciones totales	755	30	1,609	302	2,696
	% (TEAP)	98.94%	86.67%	93.78%	92.72%	95.03%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	341	37	714	71	1,163
	N° de atenciones totales	440	49	937	89	1,515
	% (TEAP)	77.50%	75.51%	76.20%	79.78%	76.77%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,757	3	1,026	22	2,808
	N° de atenciones totales	2,070	3	1,190	25	3,288
	% (TEAP)	84.88%	100.00%	86.22%	88.00%	85.40%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	917	205	2,289	253	3,664
	N° de atenciones totales	1,186	285	2,966	351	4,788
	% (TEAP)	77.32%	71.93%	77.17%	72.08%	76.52%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,128	42	1,353	170	2,693
	N° de atenciones totales	1,255	65	1,595	214	3,129
	% (TEAP)	89.88%	64.62%	84.83%	79.44%	86.07%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	19	1,563	303	2,807
	N° de atenciones totales	1,104	19	1,856	352	3,331
	% (TEAP)	83.51%	100.00%	84.21%	86.08%	84.27%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	867	120	840	196	2,023
	N° de atenciones totales	931	136	952	225	2,244
	% (TEAP)	93.13%	88.24%	88.24%	87.11%	90.15%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	0	400	45	847
	N° de atenciones totales	751	0	652	63	1,466
	% (TEAP)	53.53%	0.00%	61.35%	71.43%	57.78%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,353	114	925	38	2,430
	N° de atenciones totales	1,484	135	1,019	43	2,681
	% (TEAP)	91.17%	84.44%	90.78%	88.37%	90.64%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	164	912	56	1,510
	N° de atenciones totales	390	190	977	70	1,627
	% (TEAP)	96.92%	86.32%	93.35%	80.00%	92.81%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,473	72	1,450	146	3,141
	N° de atenciones totales	1,869	83	1,579	189	3,720
	% (TEAP)	78.81%	86.75%	91.83%	77.25%	84.44%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	80	37	1,217	179	1,513
	N° de atenciones totales	86	42	1,293	197	1,618
	% (TEAP)	93.02%	88.10%	94.12%	90.86%	93.51%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,996	0	2,996
	N° de atenciones totales	0	0	2,996	0	2,996
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	416	85	568	73	1,142
	N° de atenciones totales	545	103	665	88	1,401
	% (TEAP)	76.33%	82.52%	85.41%	82.95%	81.51%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	937	78	653	93	1,761
	N° de atenciones totales	1,009	82	685	98	1,874
	% (TEAP)	92.86%	95.12%	95.33%	94.90%	93.97%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,294	100	993	259	2,646
	N° de atenciones totales	1,616	121	1,252	288	3,277
	% (TEAP)	80.07%	82.64%	79.31%	89.93%	80.74%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	924	170	2,546	146	3,786
	N° de atenciones totales	1,715	290	3,888	274	6,167
	% (TEAP)	53.88%	58.62%	65.48%	53.28%	61.39%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	106	4	591	3	704
	N° de atenciones totales	110	4	618	3	735
	% (TEAP)	96.36%	100.00%	95.63%	100.00%	95.78%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,574	66	2,407	214	4,261
	N° de atenciones totales	3,029	148	3,862	407	7,446
	% (TEAP)	51.96%	44.59%	62.33%	52.58%	57.23%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	841	61	2,127	71	3,100
	N° de atenciones totales	915	62	2,344	80	3,401
	% (TEAP)	91.91%	98.39%	90.74%	88.75%	91.15%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,547	18	1,652	40	3,257
	N° de atenciones totales	1,658	19	1,774	40	3,491
	% (TEAP)	93.31%	94.74%	93.12%	100.00%	93.30%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,408	128	2,144	108	3,788
	N° de atenciones totales	1,449	133	2,190	114	3,886
	% (TEAP)	97.17%	96.24%	97.90%	94.74%	97.48%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	877	42	2,279	92	3,290
	N° de atenciones totales	1,221	105	2,971	215	4,512
	% (TEAP)	71.83%	40.00%	76.71%	42.79%	72.92%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,872	1	2,873
	N° de atenciones totales	0	0	3,489	1	3,490
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	82.32%	100.00%	82.32%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	671	31	680	49	1,431
	N° de atenciones totales	908	44	900	68	1,920
	% (TEAP)	73.90%	70.45%	75.56%	72.06%	74.53%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	874	83	1,544	109	2,610
	N° de atenciones totales	1,151	100	1,899	164	3,314
	% (TEAP)	75.93%	83.00%	81.31%	66.46%	78.76%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	503	5	721	133	1,362
	N° de atenciones totales	574	6	810	168	1,558
	% (TEAP)	87.63%	83.33%	89.01%	79.17%	87.42%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	89	0	1,034	80	1,203
	N° de atenciones totales	133	0	1,533	107	1,773
	% (TEAP)	66.92%	0.00%	67.45%	74.77%	67.85%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	70	1,202	67	1,375
	N° de atenciones totales	37	77	1,318	76	1,508
	% (TEAP)	97.30%	90.91%	91.20%	88.16%	91.18%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	928	44	1,301	111	2,384
	N° de atenciones totales	1,141	59	1,593	146	2,939
	% (TEAP)	81.33%	74.58%	81.67%	76.03%	81.12%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	315	61	1,054	281	1,711
	N° de atenciones totales	344	69	1,161	312	1,886
	% (TEAP)	91.57%	88.41%	90.78%	90.06%	90.72%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	122	881	57	1,484
	N° de atenciones totales	557	187	1,127	95	1,966
	% (TEAP)	76.12%	65.24%	78.17%	60.00%	75.48%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	860	69	2,254	166	3,349
	N° de atenciones totales	1,107	133	3,243	314	4,797
	% (TEAP)	77.69%	51.88%	69.50%	52.87%	69.81%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,063	20	1,627	240	2,950
	N° de atenciones totales	1,410	30	2,084	338	3,862
	% (TEAP)	75.39%	66.67%	78.07%	71.01%	76.39%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	690	137	1,639	64	2,530
	N° de atenciones totales	793	175	1,919	70	2,957
	% (TEAP)	87.01%	78.29%	85.41%	91.43%	85.56%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,186	211	1,208	401	3,006
	N° de atenciones totales	1,331	244	1,369	458	3,402
	% (TEAP)	89.11%	86.48%	88.24%	87.55%	88.36%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	480	10	1,044	19	1,553
	N° de atenciones totales	650	10	1,232	19	1,911
	% (TEAP)	73.85%	100.00%	84.74%	100.00%	81.27%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	673	204	1,903	64	2,844
	N° de atenciones totales	727	226	2,043	83	3,079
	% (TEAP)	92.57%	90.27%	93.15%	77.11%	92.37%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,633	137	2,121	242	4,133
	N° de atenciones totales	1,735	152	2,236	263	4,386
	% (TEAP)	94.12%	90.13%	94.86%	92.02%	94.23%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,666	28	1,600	41	3,335
	N° de atenciones totales	2,013	32	1,912	45	4,002
	% (TEAP)	82.76%	87.50%	83.68%	91.11%	83.33%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,033	86	1,018	80	2,217
	N° de atenciones totales	1,094	92	1,074	81	2,341
	% (TEAP)	94.42%	93.48%	94.79%	98.77%	94.70%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,198	114	999	19	2,330
	N° de atenciones totales	1,359	133	1,152	23	2,667
	% (TEAP)	88.15%	85.71%	86.72%	82.61%	87.36%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>44,600</b>	<b>4,186</b>	<b>75,125</b>	<b>6,449</b>	<b>130,360</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>54,028</b>	<b>5,203</b>	<b>89,455</b>	<b>8,290</b>	<b>156,976</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>82.55%</b>	<b>80.45%</b>	<b>83.98%</b>	<b>77.79%</b>	<b>83.04%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: ABRIL  
INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite.

OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
CAC ANGAMOS	19	1,015	1.87%
CAC AREQUIPA	230	3,927	5.86%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	141	2,508	5.62%
CAC AYACUCHO	37	1,549	2.39%
CAC BEGONIAS	33	1,794	1.84%
CAC CAJAMARCA I	25	3,456	0.72%
CAC CENTRO CIVICO	97	3,542	2.74%
CAC CHICLAYO I	16	3,674	0.44%
CAC CHICLAYO III	35	2,604	1.34%
CAC CHIMBOTE	28	3,444	0.81%
CAC CHORRILLOS	47	4,416	1.06%
CAC CUSCO	33	2,696	1.22%
CAC CUSCO CENTRO 5	91	1,515	6.01%
CAC CUSCO REAL PLAZA	104	3,288	3.16%
CAC HUANCAYO	174	4,788	3.63%
CAC HUANUCO	74	3,129	2.36%
CAC HUARAZ	120	3,331	3.60%
CAC ICA	31	2,244	1.38%
CAC ILO	91	1,466	6.21%
CAC IQUITOS	57	2,681	2.13%
CAC JIRON DE LA UNION 1	40	1,627	2.46%
CAC JOCKEY PLAZA	25	3,720	0.67%
CAC JULIACA	1	1,618	0.06%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,996	0.00%
CAC LA MOLINA	47	1,401	3.35%
CAC LAMBRAMANI	5	1,874	0.27%
CAC LARCO	79	3,277	2.41%
CAC MALL DEL SUR	304	6,167	4.93%
CAC MALVITEC	18	735	2.45%
CAC MEGAPLAZA	376	7,446	5.05%
CAC MINKA	80	3,401	2.35%
CAC PIURA OPEN PLAZA	48	3,491	1.37%
CAC PIURA REAL PLAZA	21	3,886	0.54%
CAC PLAZA LIMA NORTE	118	4,512	2.62%
CAC PORONGOCHÉ I	134	3,490	3.84%
CAC PORONGOCHÉ II	125	1,920	6.51%
CAC PRIMAVERA	83	3,314	2.50%
CAC PUCALLPA	24	1,558	1.54%

CAC PUERTO MALDONADO	55	1,773	3.10%
CAC PUÑO	14	1,508	0.93%
CAC SALAVERRY	108	2,939	3.67%
CAC SAN ANDRES	54	1,886	2.86%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	51	1,966	2.59%
CAC SAN MIGUEL	179	4,797	3.73%
CAC SANTA ANITA	132	3,862	3.42%
CAC SANTA CLARA	85	2,957	2.87%
CAC TACNA	262	3,402	7.70%
CAC TARAPOTO	25	1,911	1.31%
CAC TRUJILLO 1	68	3,079	2.21%
CAC TRUJILLO 2	91	4,386	2.07%
CAC TRUJILLO 3	117	4,002	2.92%
CAC TUMBES	37	2,341	1.58%
CAC UNICACHI	17	2,667	0.64%
<b>TOTAL</b>	<b>4,306</b>	<b>156,976</b>	<b>2.74%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: ABRIL  
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	Nº DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
Canal de Atención Telefónica 123	55,757	1,590,239	3.51%
<b>TOTAL</b>	<b>55,757</b>	<b>1,590,239</b>	<b>3.51%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: ABRIL  
INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	1,622,103	1,737,966	93.33%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO	AVH2 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	975,252	1,590,239	61.33%